

CONTROL TRAZABILIDAD COURRIER CONSUMO PARA EL BANCO DE
BOGOTÁ

MICHAEL STEVEN MORALES FIRAYA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACUTAD INGENIERÍA DE SISTEMAS
BOGOTÁ D.C.
2016

CONTROL TRAZABILIDAD COURRIER CONSUMO PARA EL BANCO DE
BOGOTA

MICHAEL STEVEN MORALES FIRAYA 201311018601

Proyecto De Grado

Ingeniero: Augusto José Ángel Moreno
Director de Proyecto

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
INGENIERÍA DE SISTEMAS
BOGOTÁ D.C.
2016

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá D.C., Marzo 22 de 2016

AGRADECIMIENTOS

A nuestros padres y hermanos porque es gracias a ellos que hoy culminamos esta etapa, que con sus consejos y preocupaciones han hecho las personas que hoy en día somos, ellos quienes comparten este triunfo como suyo, y que sabemos están orgullosos, mil gracias por el amor que a su manera nos expresan día tras día y que es el impulso para continuar.

Nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible de una u otra manera el desarrollo del proyecto, a Dios que está presente en todas las cosas que hacemos.

Dedicado a Dios, a mi familia que son las Personas más importantes en mi vida, gracias Por la orientación que me prestaron para Llegar a culminar esta etapa tan importante.

Tabla de contenido

1. GLOSARIO	8
2. RESUMEN	9
3. ABSTRACT	10
4. PALABRAS CLAVES	11
5. INTRODUCCIÓN	11
6. JUSTIFICACIÓN	12
6.1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	12
7. OBJETIVOS	12
7.1. OBJETIVO GENERAL	12
7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
8. MARCO TEÓRICO	13
9. INGENIERIA DEL PROYECTO	14
9.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL:	14
9.2. REQUERIMIENTOS DE LA INFORMACIÓN	14
9.3. MODELAMIENTO DEL SISTEMA	15
9.4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA	27
10. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO	29
10.1. RIESGO EN FASE DE ANÁLISIS	29
10.2. RIESGO EN FASE DE DISEÑO	29
10.3. RIESGO EN FASE DE CODIFICACIÓN	29
10.4. RIESGO EN FASE DE PRUEBAS	29
10.5. RIESGO EN FASE DE IMPLEMENTACIÓN	29
10.6. RIESGO EN FASE DE MANTENIMIENTO	29
11. PRESUPUESTO DETALLADO	29
11.1. COSTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	29
11.2. COSTO TOTAL DEL PROYECTO	29
12. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN	30
12.1. OPERACIONALES	30
12.2. DE GESTIÓN	30
12.3. ESTRATÉGICOS	30
12.4. DE INFRAESTRUCTURA	30
12.5. DE IT	30

13.	ALCANCES DEL PROYECTO	30
14.	LIMITACIONES DEL PROYECTO	30
15.	CRONOGRAMA	31
16.	RECOMENDACIONES.....	33
16.1.	REGLAS DE NEGOCIO GENERALES.....	33
16.2.	ASPECTOS PARTICULARES DE LA FUNCIONALIDAD	34
16.3.	CASOS DE PRUEBAS –FUNCIONAL.....	36
17.	CONCLUSIONES.....	38
18.	BIBLIOGRAFÍA	39
19.	ANEXOS	39

LISTA DE ESPECIALES

Ilustración 1 Pantalla verificación de imágenes	15
Ilustración 3 Modificación 1 en el proceso de digitalización de documento.....	16
Ilustración 4 Modificación 2 en el proceso de digitalización de documento.....	17
Ilustración 5 Modificación 3 en el proceso de digitalización de documento.....	18
Ilustración 6 Devoluciones canal de oficina	18
Ilustración 7 modificación 1 proceso V. E. Verificación (Proceso Nuevo)	18
Ilustración 8 modificación 2 proceso V. E. Verificación (Proceso Nuevo).....	19
Ilustración 9 modificación 1 proceso V. E. Radicación (Proceso Nuevo)	19
Ilustración 10 modificación 2 proceso V. E. Radicación (Proceso Nuevo)	19
Ilustración 11 Modificación 1 en proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera	20
Ilustración 12 Modificación 2 en proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera	20
Ilustración 13 Modificación 1 proceso Verificación Y Digitalización Docs. Desembolso	21
Ilustración 14 Modificación 2 proceso Verificación Y Digitalización Docs. Desembolso	21
Ilustración 15 Tabla de devoluciones en línea paralela	22
Ilustración 16 Modificación 1 en proceso digitalización de documentos TC.....	22
Ilustración 17 Modificación 2 en proceso digitalización de documentos TC.....	23
Ilustración 18 Modificación 3 en proceso digitalización de documentos TC.....	24
Ilustración 19 Modificación 1 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)	25
Ilustración 20 Modificación 2 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)	25
Ilustración 21 Modificación 3 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)	26
Ilustración 22 Modificación 4 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)	26
Ilustración 23 Descripción de BPM	27
Ilustración 24 Diseño de los procesos de la línea principal.....	34
Ilustración 25 1 Diseño de las líneas paralelas.....	34
Ilustración 26 2 Diseño de las líneas paralelas.....	35

1. GLOSARIO

BPM:

BPM significa 'Business Process Management' enfocado para la generación de procesos de negocio. BPM es la tendencia ya consolidada e imparable que está cambiando para siempre la forma de gestionar las operaciones de las empresas y de cualquier organización en el mundo, permitiendo mucha mayor flexibilidad, mucha mayor automatización, parametrización y mucha mayor potencia.

Mantiz Online:

Es la herramienta BPM usada por el Banco de Bogotá para la radicación de solicitudes de crédito.

Flujo de Consumo o Mercado Natural:

Cuando se radica una solicitud de crédito en el banco, esta pasa por los procesos de consumo, desde su radicación, digitalización de documentos, verificación en centrales de riesgo, aprobación y desembolso o rechazo según corresponda. A todos estos procesos se le conoce como el flujo de consumo.

Línea principal:

Cuando se radica una solicitud esta tiene procesos en la línea principal como la radicación y desembolso. Muchas veces esta radicación la hace una misma persona pero quien verifica y aprueba son otros roles de radicación, para esto se debe crear otra línea, que se conoce como línea paralela que es parecida a una línea principal solo que con un número menor de procesos.

Línea paralela:

Son creadas con el fin de conservar políticas de negocio una línea paralela siempre tendrá un proceso de inicio y otro al final, una vez se llegue al último proceso de la línea paralela, la línea principal puede avanzar de lo contrario es imposible que avance normalmente.

Canales de radicación:

Los canales de radicación en el flujo se les llama a los usuarios que están en los diferentes roles de radiación como por el ejemplo oficina principal del banco, call center del banco, CAE (terceros que ayudan a avanzar las solicitudes de crédito), cada uno de los roles tiene sus propios privilegios y restricciones no todos pueden radicar una solicitud, rechazar una solicitud o validar documentación del cliente. Cada uno cumple una función específica.

2. RESUMEN

Durante la radicación de solicitudes de crédito para el Banco de Bogotá no es posible conocer el estado de cada caso durante todo el proceso del flujo de Mercado Natural radicado por el canal de venta FMV (fuerza móvil de ventas), teniendo en cuenta las devoluciones a esta instancia.

Las devoluciones que actualmente se hacen a las solicitudes hacen que la solicitud pase a un proceso donde otro rol lo tiene que validar, pero este en muchos de los casos no corresponde y es porque algunas validaciones que se tienen que hacer no están divididas dependiendo el canal que este radicando.

Para dar solución a este inconveniente es importante dividir las devoluciones en los roles que las deben validar o subsanar, crear la interfaz gráfica para consolidar esta información separando cada una de la información dependiendo de qué rol haga la correspondiente devolución según aplique. Después para poder corregir la devolución se deben crear procesos nuevos y que cada uno de ellos corresponda a rol en específico con ello la solicitud para a un proceso donde la persona que lo tiene que validar, es la correcta.

Durante el desarrollo de este requerimiento se implementan funciones para identificar el rol que está radicando la solicitud, se dividen las listas devoluciones según corresponde a cada rol, se *store procedure* para dividir la información de devolución según corresponda el rol y finalmente se modifica el parametrizador de negocio (Mantiz online) para ajustar las condiciones de los procesos y negocio.

3. ABSTRACT

During the filing of credit applications for Banco de Bogotá it is not possible to know the status of each case throughout the process flow Natural Market filed by the sales channel FMV (mobile sales force), taking into account the returns to this instance.

Returns that are currently being made to requests make the request through a process where another role has to be validated, but is in many cases not applicable and because some validations that need to be done are not divided depending on the channel this filing.

To solve this problem it is important to divide the returns on the roles that should validate or correct, create the graphical interface to consolidate this information separating each of the information depending on what role do the corresponding return as applicable. After the return to correct must create new processes and that each role corresponds to specific application thereby to a process where the entity has to validate it is correct.

During the development of this requirement functions are implemented to identify the role that is filing the application, lists returns are divided as appropriate for each role, is store procedure to divide the return information as appropriate the role and finally changes the parameter assignment of business (Mantiz online) to set the conditions and business processes.

4. PALABRAS CLAVES

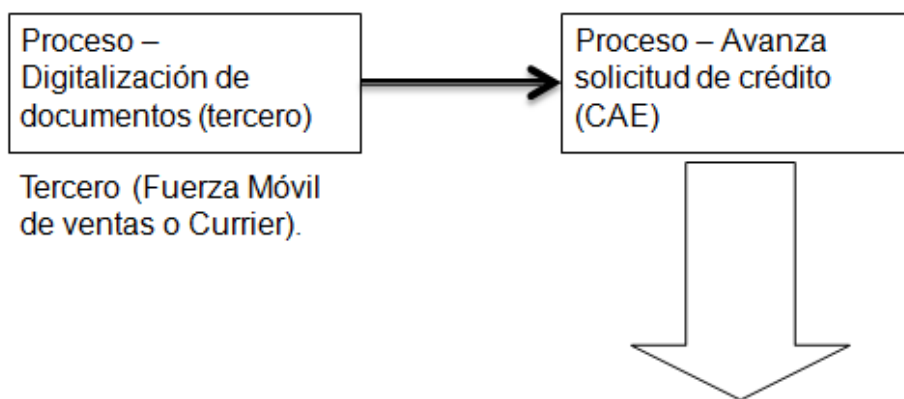
Flujo, devoluciones, canales, radicación y proceso.

5. INTRODUCCIÓN

Hoy no es posible identificar el estado de cada caso durante todo el proceso del flujo Mercado Natural del Banco de Bogotá únicamente radicado por canal FMV, teniendo en cuenta las devoluciones a esta instancia.

Según los reportes de control de los tiempos en las solicitudes de crédito del Banco de Bogotá demuestra que el área encargada de avanzar las solicitudes (el CAE), se está demorando en sus procesos.

Esto es debido a que un tercero lleva los documentos mal digitalizados al área del CAE y desde ese momento se le contabiliza el tiempo, esto hace que ellos hagan doble trabajo al comunicarse con el currier o la fuerza móvil y adicionalmente sus tiempos de productividad se ven afectados.



Se contabiliza el tiempo para el CAE

6. JUSTIFICACIÓN

6.1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Identificar el estado de cada caso durante todo el proceso del flujo Mercado Natural radicado por canal de venta FMV, teniendo en cuenta las devoluciones a esta instancia.

- ▶ Este inconveniente sucede en la línea principal y la línea paralela de tarjeta de crédito.
- ▶ Una línea es un sub flujo con varios procesos, cuenta con su proceso inicial, final y procesos intermedios.
- ▶ La línea principal es la línea “papa” y puede tener varias líneas paralelas.
- ▶ Línea paralela es un sub flujo con procesos independientes a los de la línea principal, una vez se abre una línea paralela, esta debe llegar a su proceso final, para que la línea principal continúe avanzando.

Es importante adicionar la funcionalidad en el flujo para que esta área del CAE no se vea más afectada en sus tiempos de respuesta.

7. OBJETIVOS

7.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar el estado de cada caso durante todo el proceso del flujo Mercado Natural radicado por canal de venta FMV, teniendo en cuenta las devoluciones a esta instancia.

7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

REGLAS DE NEGOCIO GENERALES:

- ✓ Identificación oportuna del estado de cada caso
- ✓ Control sobre las devoluciones y su gestión en los flujos de trabajo
- ✓ Trazabilidad del proceso, incluyendo actores externos

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

- ✓ Identificación oportuna del estado de cada caso
- ✓ Control sobre las devoluciones y su gestión en los flujos de trabajo
- ✓ Trazabilidad del proceso, incluyendo actores externos

8. MARCO TEÓRICO

El sistema que usa el Banco de Bogotá para las solicitudes de crédito de sus clientes, está hecha en BMP y el parametrizador usado es mantiz online.

BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes. BPM abarca personas, sistemas, funciones, negocios, clientes, proveedores y socios. Como mucha gente, puede que encuentre este concepto algo confuso. ¿Qué son “procesos de negocio operacionales”? O ¿qué es un enfoque “centrado en los procesos”? ¿Y desde cuándo “colaboran” las personas de negocio con las de tecnología? No se preocupe, vamos a explicarlo todo. BPM combina métodos ya probados y establecidos de gestión de procesos con una nueva clase de herramientas de software empresarial. Ha posibilitado adelantos muy importantes en cuanto a la velocidad y agilidad con que las organizaciones mejoran el rendimiento de negocio.

El flujo de mercado natural es uno de los flujos más grandes del Banco y por medio de este se radican a diario millones de solicitudes de crédito para sus clientes, dentro de este existen múltiples procesos que hacen parte de integraciones con otros sistemas para obtener información del solicitante (por ejemplo revisar si la persona se encuentra reportada en las centrales de riesgo).

9. INGENIERIA DEL PROYECTO

9.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL:

Para el cliente Banco De Bogotá hoy no es posible identificar el estado de cada caso durante todo el proceso del flujo Mercado Natural únicamente radicado por canal FMV, teniendo en cuenta las devoluciones a esta instancia.

Cuando un cliente del Banco de Bogotá se acerca a las oficinas y desea realizar una solicitud de crédito por el flujo de Mercado Natural (el cual está diseñado por medio de un BPM usando la herramienta Mantiz Online) no puede validar que entidad o área del proceso de solicitud está haciendo devoluciones para la solicitud del cliente. Los tipos de devolución que pueden hacer algunas áreas del Banco es porque alguno de los documentos de radicación no están legibles o quizás desactualizados (pueden ser varios motivos).

El Banco requiere que el flujo de mercado Natural sea modificado en alguno de sus procesos y que se pueda solucionar este inconveniente que se está presentando actualmente,

9.2. REQUERIMIENTOS DE LA INFORMACIÓN

Identificar el estado de cada caso durante todo el proceso del flujo Mercado Natural radicado por canal de venta FMV, teniendo en cuenta las devoluciones a esta instancia.

REGLAS DE NEGOCIO GENERALES:

- ✓ Identificación oportuna del estado de cada caso
- ✓ Control sobre las devoluciones y su gestión en los flujos de trabajo
- ✓ Trazabilidad del proceso, incluyendo actores externos

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

- ✓ Identificación oportuna del estado de cada caso
- ✓ Control sobre las devoluciones y su gestión en los flujos de trabajo
- ✓ Trazabilidad del proceso, incluyendo actores externos

9.3. MODELAMIENTO DEL SISTEMA

Línea Principal:

APLICACIONES /COMPONENTES AFECTADOS:

Flujo Innova Consumo o Mercado Natural

ESPECIFICACIÓN FUNCIONAL POR APLICACIÓN

Para la trazabilidad de las devoluciones al canal de ventas FMV es necesario la creación de nuevas rutas y nuevas pantallas en el flujo.

Las etapas involucradas en el flujo a las que es necesario crear una lógica de devoluciones para la trazabilidad del canal FMV son:

Línea Principal

- Verificación De Imágenes CPM
- Resultado Motor Viabilidad Financiera
- Verificación Y Digitalización Docs. Desembolso

Línea Paralela TC

- Inicio Creación Tarjeta de Crédito
- Verificación Documentos TC

LINEA PRINCIPAL

Verificación de Imágenes CPM

VER DOCUMENTOS DIGITALIZADOS

Solicitante Principal Codeudor

¿Imágenes Mal Digitalizadas? [] []

Observaciones No Conformidad

No
No Conformidad
Si

Ilustración 1 Pantalla verificación de imagenes

En el proceso Verificación de Imágenes CPM pueden hacer devolución de Documentos al CAE o al Canal dependiendo de las Causales de devolución que sea Devuelto el caso.

Causales de devolución que se devuelven a CAE

Cuando sean seleccionada alguna de las causales De devolución mencionadas, el caso debe viajar al proceso DIGITALIZACIÓN DOCUMENTOS (OFICINA).

Digitalización Documentos (Oficina)

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Verificación de imágenes CPM, cuando la solicitud sea devuelta al CAE, Luego el caso debe viajar al proceso:

No devuelve al Canal, Viaja a Captura Datos Referenciación
Devuelve al Canal, Viaja a Recuperación V.E. Radicación

En esta pantalla deben ser incluidos los siguientes campos:

¿Devolución a Canal?:

Se debe crear un Combo Box con las opciones si, no.

Cuando sea seleccionada la opción NO los campos Devolución 1 y Devolución 2 deben ser inhabilitados

Cuando sea Seleccionada la Opción Si los campos Devolución 1 y Devolución 2 deben ser habilitados y **obligatorios** Tipo documental 1, Causal devolución 1, Causal devolución 2, Causal devolución 3 y Observaciones de devolución

Ruta: cuando sea seleccionada la opción Devolución a Canal SI, el caso debe ir al proceso GESTIÓN VENTA EXTERNA RADICACIÓN

CAE

¿Devolución a Canal?



Ilustración 2 Modificación 1 en el proceso de digitalización de documento

DEVOLUCIÓN 1

Este campo debe aparecer habilitado para escritura y debe ser obligatorio para pasar al siguiente proceso únicamente cuando en el campo anterior Devolución a Canal sea seleccionada la opción SI.

Tipo documental 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Lista Ver Lista Columna (Documento / Proceso Fuente)

Causal devolución 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Causal devolución 2

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna

(Causal devolución)

Causal devolución 3

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Observaciones de devolución

Este campo debe ser editable, y permitir una longitud 400 caracteres, debe estar justificado y no salirse de la línea, este campo no debe ser obligatorio

No. Devoluciones

Devolucion 1

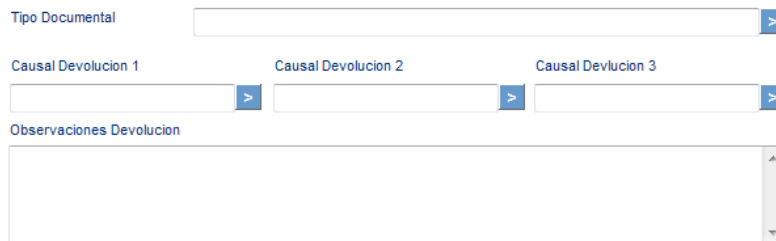
El formulario muestra un campo 'Tipo Documental' con un menú desplegable. Debajo, hay tres campos 'Causal Devolucion 1', 'Causal Devolucion 2' y 'Causal Devolucion 3', cada uno con un menú desplegable. En la parte inferior, hay un campo de texto grande para 'Observaciones Devolucion'.

Ilustración 3 Modificación 2 en el proceso de digitalización de documento

DEVOLUCIÓN 2

Este campo debe aparecer habilitado para escritura únicamente cuando en el campo anterior Devolución a Canal sea seleccionada la opción SI.

Tipo documental 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Lista Ver Lista Columna (Documento / Proceso Fuente)

Causal devolución 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Causal devolución 2

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Causal devolución 3

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Observaciones de devolución

Este campo debe ser editable, y permitir el una longitud 400 caracteres, debe estar justificado y no salirse de la línea, este campo no debe ser obligatorio

Devolucion 2

Tipo Documental

Causal Devolucion 1 Causal Devolucion 2 Causal Devolucion 3

Observaciones Devolucion

Ilustración 4 Modificación 3 en el proceso de digitalización de documento
Causales de devolución que se devuelve al CANAL

Ilustración 5 Devoluciones canal de oficina

Recuperación V. E. Verificación (Proceso Nuevo)

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Verificación de imágenes CPM, cuando las imágenes sean mal digitalizadas y el causal de devolución sea para devolver al Canal o Tercero, luego el caso debe viajar al proceso **Digitalización de documentos (Oficina)**

Detalle Devoluciones CAE

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el CAE por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones.

Detalle Devoluciones CAE

Dev	Fecha	Solicitante	Tipo Documental	Causal Devolucion	Usuario	Observaciones

[Editar](#)

Ilustración 6 modificación 1 proceso V. E. Verificación (Proceso Nuevo)

Detalle Devoluciones GPBM

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el GPBM por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones.

Detalle Devoluciones GPBM

Dev	Fecha	Usuario	Tipo Documental	Causal Devolucion	Observaciones

No. Devoluciones [Editar](#)

Ilustración 7 modificación 2 proceso V. E. Verificación (Proceso Nuevo)

Recuperación V. E. Radicación (Proceso Nuevo)

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Digitalización de documentos (Oficina) cuando la solicitud sea devuelta al Canal, Luego el caso debe viajar al proceso **Digitalización de documentos (Oficina)**

Detalle Devoluciones CAE

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el CAE por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones CAE

Dev	Fecha	Solicitante	Tipo Documental	Causal Devolucion	Usuario	Observaciones

[Editar](#)

Ilustración 8 modificación 1 proceso V. E. Radicación (Proceso Nuevo)

Detalle Devoluciones GPBM

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el GPBM por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones GPBM

Dev	Fecha	Usuario	Tipo Documental	Causal Devolucion	Observaciones

No. Devoluciones [Editar](#)

Ilustración 9 modificación 2 proceso V. E. Radicación (Proceso Nuevo)

Resultado Motor Viabilidad Financiera

Recuperación V. E. crédito (Proceso Nuevo)

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera

Cuando la solicitud sea devuelta al Canal o tercero, Luego el caso debe viajar al proceso **Digitalización de documentos (Oficina)**.

a.

Detalle Devoluciones CAE

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el CAE por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones CAE

Dev	Fecha	Solicitante	Tipo Documental	Causal Devolucion	Usuario	Observaciones

[Editar](#)

Ilustración 10 Modificación 1 en proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera

Detalle Devoluciones GPBM

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el GPBM por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones GPBM

Dev	Fecha	Usuario	Tipo Documental	Causal Devolucion	Observaciones

No. Devoluciones

[Editar](#)

Ilustración 11 Modificación 2 en proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera

Control Documentos

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera, cuando la solicitud sea devuelta al CAE, Luego el caso debe viajar al proceso Digitalización Documentos (Oficina).

Verificación Y Digitalización Docs. Desembolso

Recuperación V. E. Desembolso (Proceso Nuevo)

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Verificación Y Digitalización Docs. Desembols, Cuando la solicitud sea devuelta al Canal, Luego el caso debe viajar al proceso Solicitudes Devueltas desembolso.

Detalle Devoluciones CAE

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el CAE por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones CAE

Dev	Fecha	Solicitante	Tipo Documental	Causal Devolucion	Usuario	Observaciones

[Editar](#)

Ilustración 12 Modificación 1 proceso Verificación Y Digitalización Docs. Desembolso

Detalle Devoluciones GPBM

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el GPBM por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones GPBM

Dev	Fecha	Usuario	Tipo Documental	Causal Devolucion	Observaciones

No. Devoluciones

[Editar](#)

Ilustración 13 Modificación 2 proceso Verificación Y Digitalización Docs. Desembolso

Solicitudes Devueltas desembolso.

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Verificación Y Digitalización Docs. Desembolso, cuando la solicitud sea devuelta al CAE, Luego el caso debe viajar al Proceso Productos en proceso de desembolso.

LÍNEA PARALELA TC

Inicio Creación Tarjeta de Crédito

Recuperación V. E. Desembolso (Proceso Nuevo)

Ruta: Este proceso es automático, y va a la salida del proceso Inicio Creación Tarjeta de Crédito, Luego el caso debe viajar al proceso Entrega Tarjeta.

Verificación Documentos TC

Ilustración 14 Tabla de devoluciones en línea paralela

Digitalización Documentos TC

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Verificación Documentos TC, cuando la solicitud sea devuelta al CAE, Luego el caso debe viajar al proceso:

No devuelve al Canal Viaja a Verificación Doc. TC
Devuelve al Canal Viaja a Recuperación V.E. Tarjeta.

En esta pantalla deben ser incluidos los siguientes campos:

¿Devolución a Canal?:

Se debe crear un Combo Box con las opciones si, no.

Cuando sea seleccionada la opción NO los campos Devolución 1 y Devolución 2 deben ser inhabilitados

Cuando sea Seleccionada la Opción Si los campos Devolución 1 y Devolución 2 deben ser habilitados y **obligatorios** Tipo documental 1, Causal devolución 1, Causal devolución 2, Causal devolución 3 y Observaciones de devolución

Ruta: cuando sea seleccionada la opción Devolución a Canal SI, el caso debe ir al proceso GESTIÓN VENTA EXTERNA RADICACIÓN

CAE

¿Devolución a Canal?



Ilustración 15 Modificación 1 en proceso digitalización de documentos TC

DEVOLUCIÓN 1

Este campo debe aparecer habilitado para escritura y debe ser obligatorio para pasar al siguiente proceso únicamente cuando en el campo anterior Devolución a Canal sea seleccionada la opción SI.

Tipo documental 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Lista Ver Lista Columna (Documento / Proceso Fuente)

Causal devolución 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Causal devolución 2

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Causal devolución 3

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Observaciones de devolución

Este campo debe ser editable, y permitir el una longitud 400 caracteres, debe estar justificado y no salirse de la línea, este campo no debe ser obligatorio

No. Devoluciones

Devolucion 1

El formulario de Devolución 1 contiene los siguientes campos: un campo 'Tipo Documental' con un botón de selección a la derecha; tres campos 'Causal Devolucion 1', 'Causal Devolucion 2' y 'Causal Devolucion 3', cada uno con un botón de selección a la derecha; y un campo de texto 'Observaciones Devolucion' con un área de escritura y un botón de selección a la derecha.

Ilustración 16 Modificación 2 en proceso digitalización de documentos TC

DEVOLUCIÓN 2

Este campo debe aparecer habilitado para escritura únicamente cuando en el campo anterior Devolución a Canal sea seleccionada la opción SI.

Tipo documental 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Lista Ver Lista Columna (Documento / Proceso Fuente)

Causal devolución 1

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Causal devolución 2

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Causal devolución 3

En este campo se debe desplegar la siguiente lista de opciones

Ver Lista Tipificaciones Devoluciones CAE en la columna (Causal devolución)

Observaciones de devolución

Este campo debe ser editable, y permitir el una longitud 400 caracteres, debe estar justificado y no salirse de la línea, este campo no debe ser obligatorio

The screenshot shows a web form titled 'Devolucion 2'. It contains several input fields: 'Tipo Documental' with a dropdown arrow, 'Causal Devolucion 1' with a dropdown arrow, 'Causal Devolucion 2' with a dropdown arrow, and 'Causal Devolucion 3' with a dropdown arrow. Below these is a large text area labeled 'Observaciones Devolucion'. The form is styled with a yellow header bar and blue accents.

Ilustración 17 Modificación 3 en proceso digitalización de documentos TC

Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Verificación Documentos TC, cuando las imágenes sean mal digitalizadas y el causal de devolución sea para devolver al Canal o tercero, luego el caso debe viajar al proceso Digitalización Docs TC.

Detalle Devoluciones CAE

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el CAE por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones.

Detalle Devoluciones CAE

Dev	Fecha	Solicitante	Tipo Documental	Causal Devolucion	Usuario	Observaciones

[Editar](#)

Ilustración 18 Modificación 1 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)

Detalle Devoluciones GPBM

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el GPBM por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones.

Detalle Devoluciones GPBM

Dev	Fecha	Usuario	Tipo Documental	Causal Devolucion	Observaciones

No. Devoluciones

[Editar](#)

Ilustración 19 Modificación 2 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)

Recuperación V. E. Tarjeta (Proceso Nuevo)

Ruta: Este proceso va a la salida del proceso Digitalización Documentos TC, cuando las imágenes sean mal digitalizadas y devueltas al Canal, luego el caso debe viajar al proceso Digitalización Docs TC.

Detalle Devoluciones CAE

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el CAE por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones CAE

Dev	Fecha	Solicitante	Tipo Documental	Causal Devolucion	Usuario	Observaciones

[Editar](#)

Ilustración 20 Modificación 3 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)

Detalle Devoluciones GPBM

Este campo no es editable, es únicamente informativo, y es alimentado en el proceso por el GPBM por los campos Devolución 1, Devolución 2 y Devolución 3 este campo debe estar justificado y no debe salirse de las líneas. . Debe ser guardado el histórico de las devoluciones

Detalle Devoluciones GPBM

Dev	Fecha	Usuario	Tipo Documental	Causal Devolucion	Observaciones

No. Devoluciones

[Editar](#)

Ilustración 21 Modificación 4 en proceso Recuperación V. E. Activación (Proceso Nuevo)

9.4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

i. Banco Bogotá

El sistema que usa el Banco de Bogotá para las solicitudes de crédito de sus clientes, está hecha en BMP y el parametrizador usado es mantiz online.

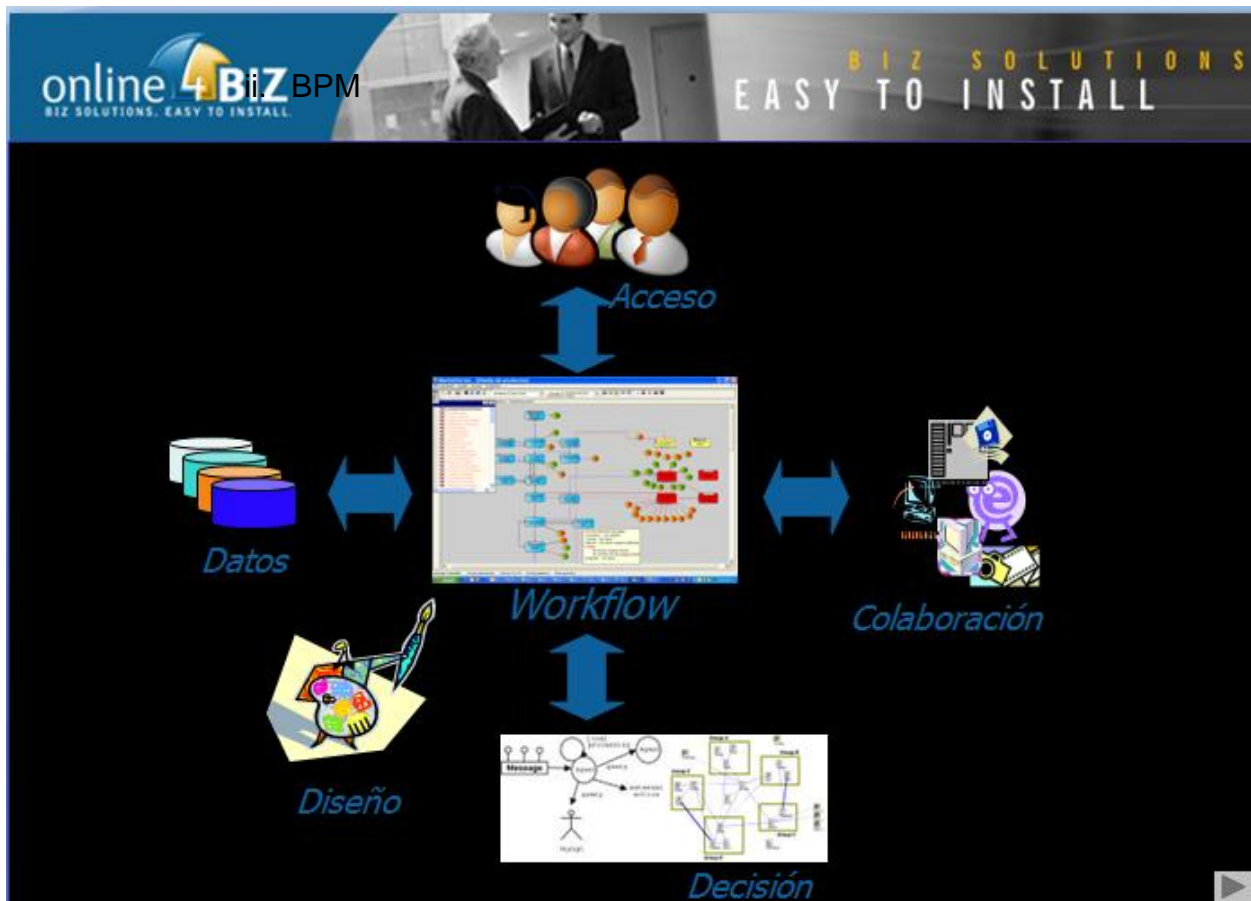


Ilustración 22 Descripción de BPM

Definición de Business Process Management (BPM)

Business Process Management (BPM) es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales.

BPM es un enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso y gobierno. BPM es una colaboración entre personas de negocio y tecnólogos para fomentar procesos de negocio efectivos, ágiles y transparentes. BPM abarca personas, sistemas, funciones, negocios, clientes, proveedores y socios. Como mucha gente, puede que encuentre este concepto algo confuso. ¿Qué son “procesos de negocio operacionales”? O ¿qué es un enfoque “centrado en los procesos”? ¿Y desde cuándo “colaboran” las personas de negocio con las de tecnología? No se preocupe, vamos a explicarlo todo. BPM

combina métodos ya probados y establecidos de gestión de procesos con una nueva clase de herramientas de software empresarial. Ha posibilitado adelantos muy importantes en cuanto a la velocidad y agilidad con que las organizaciones mejoran el rendimiento de negocio.

iii. Flujo de Mercado Natural

El flujo de mercado natural es uno de los flujos más grandes del Banco y por medio de este se radican a diario millones de solicitudes de crédito para sus clientes, dentro de este existen múltiples procesos que hacen parte de integraciones con otros sistemas para obtener información del solicitante (por ejemplo revisar si la persona se encuentra reportada en las centrales de riesgo).

10.EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL PROYECTO

10.1.RIESGO EN FASE DE ANÁLISIS

Se debe conocer a fondo la funcionalidad del flujo de consumo y cada uno de los procesos que van a ser afectados.

10.2.RIESGO EN FASE DE DISEÑO

Definir claramente los cambios adicionados para los diferentes caminos que debe tomar una solicitud del flujo de consumo por cada uno de sus procesos.

10.3.RIESGO EN FASE DE CODIFICACIÓN

Se deben implementar y certificar nuevas tareas durante los procesos, para ello se crean nuevos procedimientos almacenados que son ejecutados por el motor sqlserver, ajustar las tareas que hacen consultas a otros aplicativos por medio de web services.

10.4.RIESGO EN FASE DE PRUEBAS

No aplica ningún riesgo, los cambios que se tengan que hacer durante las pruebas se deben desarrollar para corregir todo tipo de inconsistencia.

10.5.RIESGO EN FASE DE IMPLEMENTACIÓN

Se debe instalar de forma normal los cambios adicionados en el flujo al momento de hacer catalogación y sincronización de software.

10.6.RIESGO EN FASE DE MANTENIMIENTO

No aplica por que el flujo continuará funcionando de forma normal al momento de instalarse los nuevos cambios.

11.PRESUPUESTO DETALLADO

No aplica (información confidencial por entidad bancaria).

11.1.COSTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

No aplica (información confidencial por entidad bancaria).

11.2.COSTO TOTAL DEL PROYECTO

No aplica (información confidencial por entidad bancaria).

12. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

No aplica (información confidencial por entidad bancaria).

12.1. OPERACIONALES

Cada rol que radica una solicitud, tendrá sus correspondientes condiciones respecto al rol, no ingresaran a procesos que no aplique.

12.2. DE GESTIÓN

Se hará un mejor seguimiento para los diferentes roles que radican solicitudes por el flujo de consumo ya que durante el proceso.

12.3. ESTRATÉGICOS

Se tendrá un mejor control de los procesos y atenciones a las solicitudes que se le radiquen a los clientes, ya que cada rol que radica tiene asociado sus propios flujos, condiciones en los procesos, condiciones para ingresar datos del flujo.

12.4. DE INFRAESTRUCTURA

No aplica (información confidencial por entidad bancaria).

12.5. DE IT

Las modificaciones hechas sobre los procesos tienen como propósito darle mejor manejo a los procesos del flujo y que permita al usuario que le radica una solicitud al cliente un mejor manejo de la información y poderle comunicarle al cliente de forma inmediata si su solicitud es aprobada o no.

13. ALCANCES DEL PROYECTO

Brindarles a los usuarios que radican solicitudes a los clientes del Banco de Bogotá un mejor control para radicación de solicitudes y que el flujo pueda procesar el mayor número de solicitudes con el fin de aprobar o no las solicitudes.

14. LIMITACIONES DEL PROYECTO

No aplica (información confidencial por entidad bancaria).

15. CRONOGRAMA

Cronograma definido por el banco para el desarrollo del requerimiento:

<i>Fecha Estipulada</i>	<i>Acción del requerimiento</i>	<i>Usuario Encargado</i>
18 de junio de 2015 17:39:18 EST	Registrar	MMORE10
18 de junio de 2015 17:47:32 EST	Realizar_Esp_Func	JNOVOA
3 de julio de 2015 10:21:27 EST	Import	JPREC11
5 de agosto de 2015 11:32:20 EST	Subir_Docs_Funcionales	JDUQUE3
5 de agosto de 2015 13:27:08 EST	Asignar	JNOVOA
6 de agosto de 2015 08:50:01 EST	Registrar_Act_Valoracion	FGARCI2
6 de agosto de 2015 17:01:17 EST	Valorar	MMORAL7
6 de agosto de 2015 17:22:40 EST	Negociar	FGARCI2
6 de agosto de 2015 17:23:20 EST	Registrar_Actividades	FGARCI2
11 de agosto de 2015 18:39:57 EST	Analizar_Diseñar	MMORAL7
11 de agosto de 2015 18:41:02 EST	Desarrollar	MMORAL7
12 de agosto de 2015 08:27:15 EST	Modificar_Administrativa	GICALDE1
12 de agosto de 2015 08:31:13 EST	Justificar_Retrasos	FGARCI2
12 de agosto de 2015 09:46:26 EST	Justificar_Retrasos	MMORE10
12 de agosto de 2015 09:50:55	Vincular_Carta	MMORAL7

EST		
12 de agosto de 2015 09:51:10 EST	Probar	MMORAL7
12 de agosto de 2015 10:07:05 EST	Negociar	IANDRAD
12 de agosto de 2015 10:08:44 EST	Registrar_Actividades	IANDRAD
12 de agosto de 2015 10:32:36 EST	Modificar	JDUQUE3
12 de agosto de 2015 11:08:10 EST	Registrar_Actividades	IANDRAD
12 de agosto de 2015 15:45:39 EST	Modificar	JDUQUE3
12 de agosto de 2015 15:58:38 EST	Modificar	JDUQUE3
12 de agosto de 2015 16:06:07 EST	Certificar	IANDRAD
15 de agosto de 2015 23:18:57 EST	Modificar_Administrativa	admin
19 de agosto de 2015 12:01:01 EST	Modificar_Administrativa	admin
20 de agosto de 2015 10:19:29 EST	Modificar_Administrativa	admin
31 de agosto de 2015 17:26:08 EST	Liberar	ATRUJI3
31 de agosto de 2015 17:34:18 EST	Check_Implementacion	ATRUJI3
31 de agosto de 2015 23:27:05 EST	Modificar_Administrativa	admin
9 de septiembre de 2015 08:30:54 EST	Check_Implementacion	MMORAL7
21 de septiembre de 2015	Check_Implementacion	MMORE10

09:14:57 EST		
21 de septiembre de 2015 09:15:30 EST	Cerrar	MMORE10

Detalle de estado final del requerimiento:

Versión Negociada: <input type="text" value="CVAPD00138971 - 2015-8-20"/> Justificación: <input type="text" value="CAMBIOS DE PRIORIDAD"/> Fecha Máx. Entrega Pruebas: <input type="text" value="24/07/2015"/>	Auditoría Versión Negociada <div> =====START===== Fecha: 8/12/2015 9:46:25 AM Usuario: MARIA FERNANDA MORENO DURAN Versión Negociada: CVAPD00138971 - 2015-8-20 Justification: CAMBIOS DE PRIORIDAD =====END===== </div>
--	--

Estimado <table border="1"> <tr> <td>Horas Proveedor</td><td>Horas Desarrollo</td><td>Horas Funcionales</td></tr> <tr> <td><input type="text"/></td><td><input type="text" value="24"/></td><td><input type="text" value="48"/></td></tr> <tr> <td>Horas Pruebas</td><td>Casos Pruebas</td><td>Horas Tecnología</td></tr> <tr> <td><input type="text" value="50"/></td><td><input type="text" value="50"/></td><td><input type="text"/></td></tr> <tr> <td>Total Hrs. Banco</td><td>Total Hrs. Req</td><td></td></tr> <tr> <td><input type="text" value="122"/></td><td><input type="text" value="122"/></td><td></td></tr> <tr> <td>Fecha Inicio Estimada</td><td>Fecha Esperada</td><td></td></tr> <tr> <td><input type="text" value="06/08/2015"/></td><td><input type="text" value="09/07/2015"/></td><td></td></tr> </table>	Horas Proveedor	Horas Desarrollo	Horas Funcionales	<input type="text"/>	<input type="text" value="24"/>	<input type="text" value="48"/>	Horas Pruebas	Casos Pruebas	Horas Tecnología	<input type="text" value="50"/>	<input type="text" value="50"/>	<input type="text"/>	Total Hrs. Banco	Total Hrs. Req		<input type="text" value="122"/>	<input type="text" value="122"/>		Fecha Inicio Estimada	Fecha Esperada		<input type="text" value="06/08/2015"/>	<input type="text" value="09/07/2015"/>		Real <table border="1"> <tr> <td>Horas Proveedor</td><td>Horas Desarrollo</td><td>Horas Funcionales</td></tr> <tr> <td><input type="text" value="0"/></td><td><input type="text" value="3"/></td><td><input type="text" value="10"/></td></tr> <tr> <td>Horas Pruebas</td><td>Horas Tecnología</td><td>Total Hrs Banco</td></tr> <tr> <td><input type="text" value="13"/></td><td><input type="text"/></td><td><input type="text" value="26"/></td></tr> <tr> <td>Total Hrs Req</td><td>Casos Exitosos</td><td></td></tr> <tr> <td><input type="text" value="26"/></td><td><input type="text" value="0"/></td><td></td></tr> <tr> <td>Fecha Inicio Real</td><td>Fecha Fin Real</td><td></td></tr> <tr> <td><input type="text" value="18/06/2015"/></td><td><input type="text" value="21/09/2015"/></td><td></td></tr> </table>	Horas Proveedor	Horas Desarrollo	Horas Funcionales	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="10"/>	Horas Pruebas	Horas Tecnología	Total Hrs Banco	<input type="text" value="13"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="26"/>	Total Hrs Req	Casos Exitosos		<input type="text" value="26"/>	<input type="text" value="0"/>		Fecha Inicio Real	Fecha Fin Real		<input type="text" value="18/06/2015"/>	<input type="text" value="21/09/2015"/>	
Horas Proveedor	Horas Desarrollo	Horas Funcionales																																															
<input type="text"/>	<input type="text" value="24"/>	<input type="text" value="48"/>																																															
Horas Pruebas	Casos Pruebas	Horas Tecnología																																															
<input type="text" value="50"/>	<input type="text" value="50"/>	<input type="text"/>																																															
Total Hrs. Banco	Total Hrs. Req																																																
<input type="text" value="122"/>	<input type="text" value="122"/>																																																
Fecha Inicio Estimada	Fecha Esperada																																																
<input type="text" value="06/08/2015"/>	<input type="text" value="09/07/2015"/>																																																
Horas Proveedor	Horas Desarrollo	Horas Funcionales																																															
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="10"/>																																															
Horas Pruebas	Horas Tecnología	Total Hrs Banco																																															
<input type="text" value="13"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="26"/>																																															
Total Hrs Req	Casos Exitosos																																																
<input type="text" value="26"/>	<input type="text" value="0"/>																																																
Fecha Inicio Real	Fecha Fin Real																																																
<input type="text" value="18/06/2015"/>	<input type="text" value="21/09/2015"/>																																																

16. RECOMENDACIONES

Revisar documentación adjunta para las posibles devoluciones de solicitud tanto para el rol Call Center, Fuerza Móvil, Oficina ETC.

16.1. REGLAS DE NEGOCIO GENERALES

- Identificación oportuna del estado de cada caso
- Control sobre las devoluciones y su gestión en los flujos de trabajo
- Trazabilidad del proceso, incluyendo actores externos

16.2. ASPECTOS PARTICULARES DE LA FUNCIONALIDAD

Línea Principal

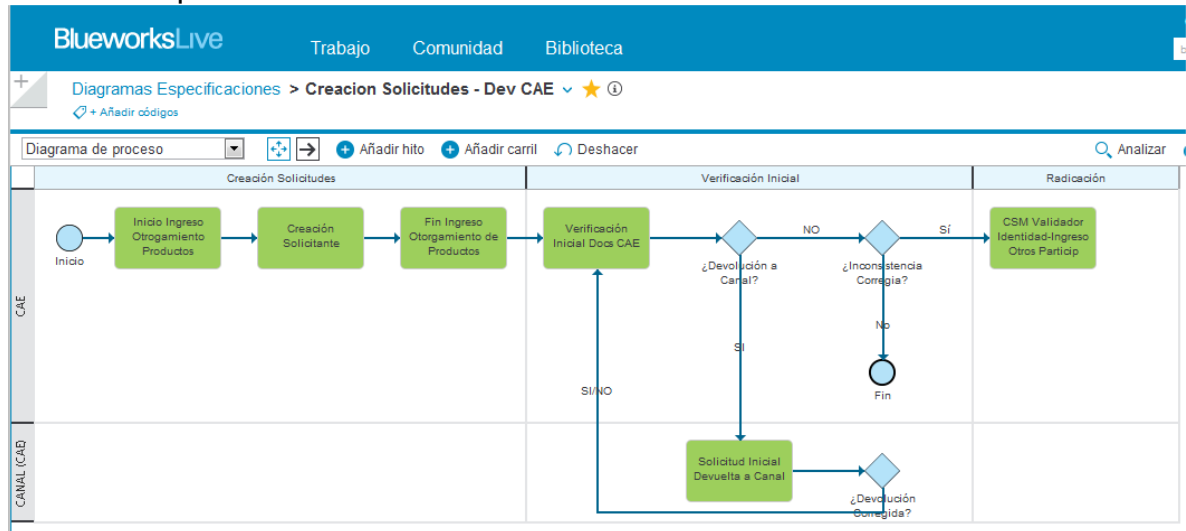


Ilustración 23 Diseño de los procesos de la línea principal

Líneas Paralelas:

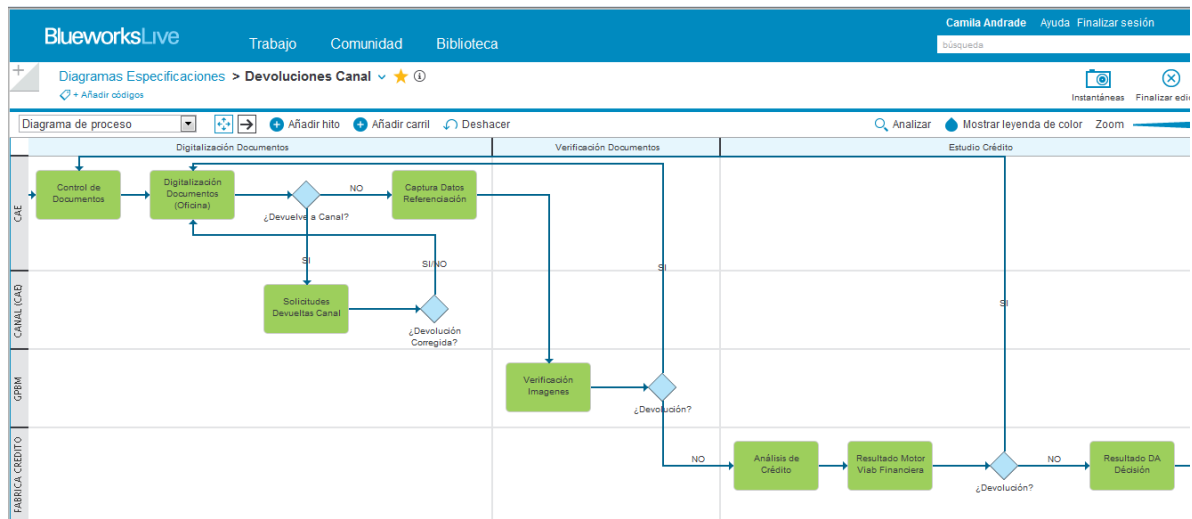


Ilustración 24 1 Diseño de las líneas paralelas

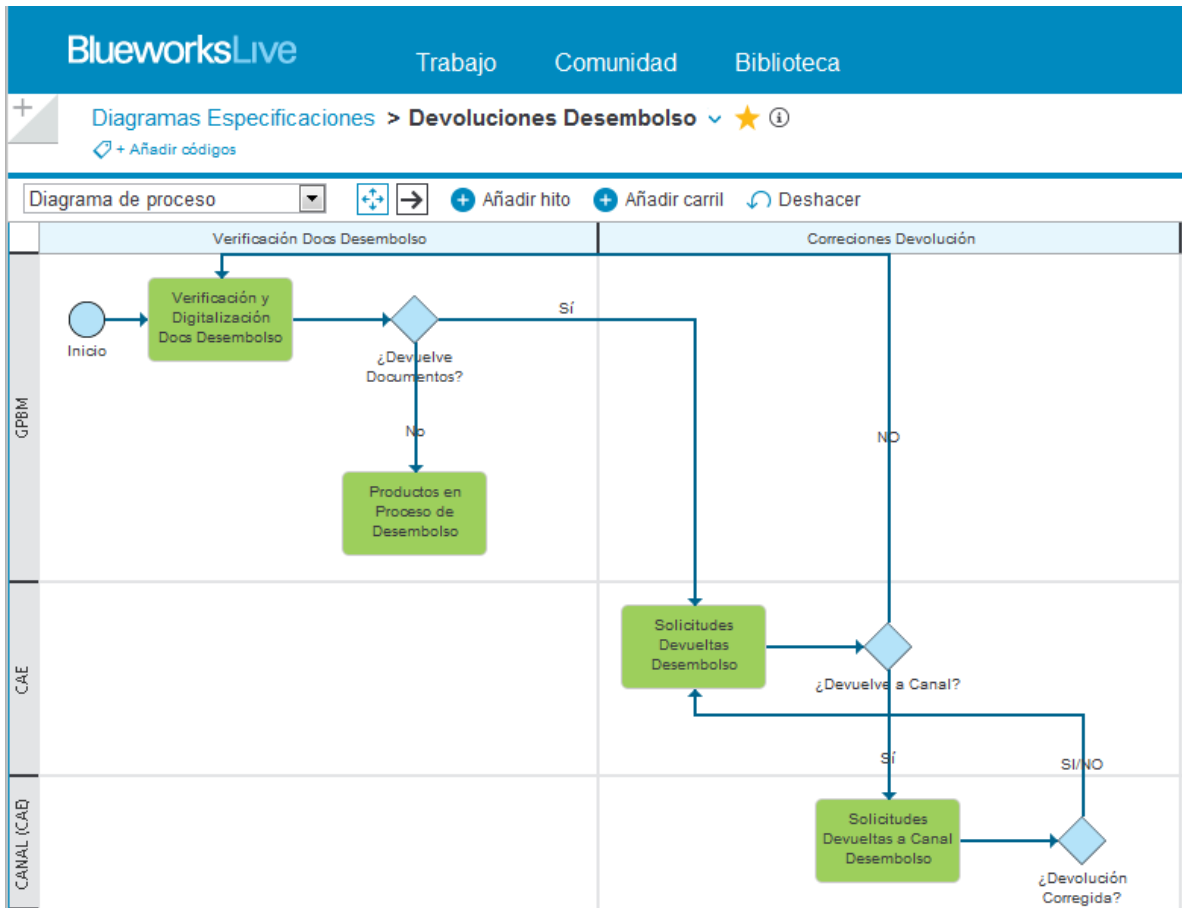


Ilustración 25 2 Diseño de las líneas paralelas

16.3. CASOS DE PRUEBAS –FUNCIONAL

N°	Descripción	Condición	Resultado Esperado
1	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Verificación de imágenes CPM	La solicitud debe ser devuelta al proceso "Digitalización Documentos Oficina"(CAE), Después se debe llevar la solicitud hasta el proceso Captura datos referenciación
2	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Verificación de imágenes CPM	La solicitud debe ser devuelta al proceso "Digitalización Documentos Oficina"(CAE), los documentos deben ser devueltos al proceso "Recuperación V.E. Radicación" (CANAL) y luego se debe llevar la solicitud hasta el proceso Captura datos referenciación.
3	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Verificación de imágenes CPM	la solicitud debe ser devuelta al proceso "Recuperación V.E. Verificación"(Canal), luego la solicitud debe llegar al proceso Digitalización y posteriormente se debe llevar la solicitud hasta el proceso Captura datos referenciación. Validar los campos en el proceso "Digitalización de Documentos". Devuelve a Canal, y Las causales de devolución y tipo documental.
4	Crear una solicitud en el flujo de	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el	Validar que las causales de devolución tomen la ruta

	Consumo	proceso Verificación de imágenes CPM	adecuada.
5	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera.	La solicitud debe ser devuelta al proceso "Control Documentos"(CAE), Después se debe llevar la solicitud hasta el proceso Digitalización Documentos (Oficina).
6	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera.	La solicitud debe ser devuelta al proceso "Recuperación V.E. crédito"(Canal), Después se debe llevar la solicitud hasta el proceso Digitalización Documentos (Oficina).
7	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Resultado Motor Viabilidad Financiera.	Validar que las causales de devolución tomen la ruta adecuada.
8	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Verificación y Digitalización Docs Desembolso.	La solicitud debe ser devuelta al proceso "Solicitudes Devueltas desembolso "(CAE), Después se debe llevar la solicitud hasta el proceso Productos en proceso de desembolso.
9	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Verificación y Digitalización Docs Desembolso.	La solicitud debe ser devuelta al proceso "Recuperación V.E. desembolso"(Canal), Después se debe llevar la solicitud hasta el proceso Solicitudes Devueltas desembolso.
10	Crear una solicitud en el flujo de Consumo	Radicalar una solicitud con el rol Radicador FMV, llevarlo hasta el proceso Verificación y Digitalización Docs Desembolso.	Validar que las causales de devolución tomen la ruta adecuada.

17. CONCLUSIONES

El requerimiento se cumplió de acuerdo a lo solicitado y en los tiempos correspondientes a catalogación. Sin embargo es importante que los funcionales que solicitaron este ajuste capaciten correctamente a los usuarios que radican solicitudes para los clientes.

Los tiempos que se estaban cargando al CAE ya no se contabilizara de la misma forma, si no que el flujo podrá avanzarlos a unas procesos de espera de documentación corregida y de esta forma el CAE no se verá afectado en su rendimiento. El flujo continuara de forma normal en sus otros procesos, no se verán reflejados cambios que afecten la funcionalidad, o que afecte tiempos de ejecución y procesamiento.

El resultado de la ingeniería aplicada en el requerimiento es exitosa y se obtienen conocimientos funcionales y técnicos muy importantes para el desarrollo profesional, cada una de las personas que trabajaron durante el proyecto aportaron de forma positiva para que se lograra a la perfección.

18.BIBLIOGRAFÍA

- Libros de Mantiz online “Guía para el desarrollo Producto en Mantizonline”
mantizonline versión 3.5
- http://www.konradlorenz.edu.co/images/publicaciones/suma_digital_sistemas/bpm.pdf capitulo 1 - 6
Autores: Kiran Garimella, Michael Lees, Bruce Williams
- Información confidencial suministrada por el Banco de Bogotá.

19.ANEXOS

- No aplica por la documentación del Banco es totalmente confidencial.